

Meldingen Openbare Ruimte

*Een Quicksan van de situatie
in Opsterland*

april 2021

Colofon

Samenstelling rekenkamercommissie Opsterland

Voorzitter	Tiny Ruiters
Externe leden	Hanneke Vervoort Frans Haven
Secretaris	Jellie Rijpma

Email: rekenkamercommissie@Opsterland.nl

Voorwoord

Vanuit maatschappelijk perspectief is het van belang om te weten hoe de gemeente omgaat met de afhandeling van 'meldingen openbare ruimte'. Een adequate reactie bepaalt voor een groot deel het beeld dat inwoners van de overheid hebben. Voor de gemeente is het belangrijk om over een goed werkende procedure te beschikken om op meldingen van tekortkomingen in de openbare ruimte te kunnen reageren. Inwoners verwachten immers van de gemeente dat deze verantwoordelijkheid neemt voor een goed beheer van de openbare ruimte.

De Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) heeft halverwege 2020 een zogeheten 'DoeMee-onderzoek' georganiseerd naar de afhandeling van de meldingen openbare ruimte (MOR). De rekenkamercommissie Opsterland heeft vanwege het maatschappelijk belang besloten om mee te doen aan dit onderzoek en is daarmee op een laagdrempelige manier in staat gesteld om inzicht te krijgen in hoe het proces van Meldingen Openbare Ruimte in Opsterland geregeld is.

Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau PBLQ. De rekenkamer(commissie)s van 51 gemeenten deden mee. Daarmee biedt het onderzoek de mogelijkheid om de uitkomsten onderling te vergelijken.

Voor haar onderzoek heeft de rekenkamercommissie veel informatie verzameld. Graag wil ik de contactpersonen die hebben mee gewerkt aan dit onderzoek bedanken voor hun medewerking.

Tiny Ruiter,
Voorzitter.

Inhoudsopgave

Conclusies en Aanbevelingen	5
Bestuurlijke reactie van het college van B&W	7
Nawoord van de Rekenkamercommissie	8
1 Inleiding.....	9
1.1 Aanleiding	9
1.2 Achtergrond van dit onderzoek.....	9
1.3 Afbakening van het onderzoek	9
1.4 Doel en vraagstelling	9
1.5 Onderzoeksverantwoording	9
1.6 Leeswijzer	10
2 Beleid	11
2.1 Beleid - expliciet of niet	11
2.2 Keuze voor een systeem.....	11
2.3 Inzicht in klanttevredenheid.....	11
3 Uitvoering	13
3.1 Organisatie	13
3.2 Afhandeling	14
3.3 Monitoring	15
4 Verantwoorden	18
5 Toekomst	19
Bijlage 1: Normenkader	20
Bijlage 2: bronnen en literatuur	21
Bijlage 3: Vragenlijst PBLQ Meldingen Openbare Ruimte	22

Conclusies en Aanbevelingen

In het onderzoek naar Meldingen Openbare Meldingen staan de onderstaande vragen centraal:

1. Op welke wijze geeft de gemeente Opsterland en de overige gemeenten beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de afhandeling van meldingen openbare ruimten?
2. Tot welke resultaten leidt dit beleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid van de afhandeling van meldingen?
3. Op welke wijze wordt de raad van Opsterland en de overige gemeenten geïnformeerd over de resultaten rondom de afhandeling van meldingen?

Na documentstudie, gesprekken, beantwoording van de onderzoeksvragen en toetsing aan het normenkader, alles toegespitst op de gemeente Opsterland, leiden de bevindingen hieruit voor deze gemeente tot de volgende conclusies:

1: Er is beleid voor meldingen openbare ruimte en de organisatie en inrichting van het systeem voor melden en afhandelen is goed.

Er is zowel een beleidsnota als een procesbeschrijving beschikbaar. Het beleid bevat op dit moment geen Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's = maten aan de hand waarvan men de prestaties m.b.t. een bepaalde doelstelling kan meten) voor de afhandelingsnelheid van de melding, de aantallen meldingen en de klanttevredenheid. Het is de bedoeling dat hiervoor in 2021 wel KPI's worden vastgesteld. De klanttevredenheid over meldingen openbare ruimte wordt niet periodiek onderzocht. Een nieuwe website, als onderdeel van de interne Visie Online Dienstverlening 2020-2022, moet in 2021 mogelijkheden gaan bieden voor klanttevredenheidsonderzoek naar specifiek deze meldingen. Er zijn meerdere manieren waarop een inwoner een melding kan doen, o.a. telefonisch, aan de balie, via de website of via een app. Ook is hierbij rekening gehouden met goede toegankelijkheid van deze mogelijkheden voor mensen met een beperking.

2: Het registratiesysteem biedt veel informatie voor de melder en voor de gemeente

De melder wordt op de hoogte gehouden van de afhandeling van de melding, mits er een emailadres aanwezig is en men aangegeven heeft op de hoogte gehouden te willen worden. Door een systeemwijziging is er geen informatie beschikbaar over de gemiddelde afhandelingsduur in 2018 en 2019. De maximale afhandelingstermijn die nagestreefd wordt is 10 werkdagen. Hier wordt nadrukkelijk op gestuurd. Niet bekend is wat de melder van de afhandelingsduur vinden want het systeem biedt niet de mogelijkheid voor de melder om de afhandeling te beoordelen in een klanttevredenheidsonderzoek. Wel kan de website van de gemeente gebruikt worden om een compliment of een klacht door te geven. Het registratiesysteem biedt de mogelijkheid tot een datagedreven aanpak voor het beheer van de openbare ruimte. Het biedt de mogelijkheid om relaties te leggen met eerdere meldingen, inzicht te krijgen in de ontwikkeling van het aantal meldingen en in welke categorie deze vallen. Samengenomen met de afhandelingsnelheid en de manier van afhandelen geeft deze informatie richting aan het beheer van de openbare ruimte in de gemeente.

3. Meldingen openbare ruimte worden jaarlijks geëvalueerd en de raad ontvangt op hoofdlijnen informatie over dit onderwerp.

De jaarlijkse evaluaties worden gebruikt om het beeldkwaliteitsplan te actualiseren. In het portefeuillehoudersoverleg wordt de wethouder mondeling op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen van meldingen openbare ruimte. In de jaarlijkse verantwoordingen komt het onderwerp beperkt terug waardoor de raad op hoofdlijnen geïnformeerd wordt

Daarom beveelt de rekenkamercommissie de raad aan:

Geef het college opdracht in de Verantwoording de afwijkingen ten opzichte van de vastgestelde Kritieke Prestatie Indicatoren te vermelden.

Leg uit waarom er een bepaalde afwijking te zien is ten opzichte van wat verwacht was of nagestreefd werd. Op deze manier wordt de raad op hoofdlijnen geïnformeerd. Dit geeft dat raad input om de controlerende taak bij meldingen openbare ruimte een goede invulling te geven.

Bestuurlijke reactie van het college van B&W

Uw kenmerk:	Uw brief van:	Ons kenmerk	Behandeld door:	Telefoon	Bijlagen:
	6 april 2021	008676719	Piet Brouwer	(0512) 386 351	

Onderwerp: Beetsterzwaag, 20 april 2021
Bestuurlijke reactie onderzoek Meldingen openbare ruimte Verzonden op: 21 april 2021

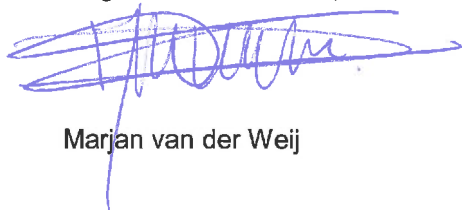
Geachte rekenkamercommissie,

U heeft ons op 6 april 2021 de resultaten van het onderzoek naar meldingen openbare ruimte gestuurd, dat de NVRR samen met u heeft uitgevoerd. Wij danken u voor uw onderzoek en de gelegenheid om onze reactie te geven voor u het rapport naar de gemeenteraad stuurt.

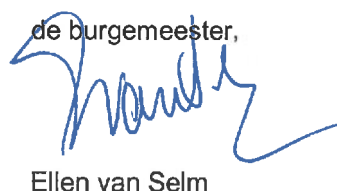
In het rapport trekt u drie conclusies en stelt u een aanbeveling aan de raad voor. Wij kunnen ons vinden in de conclusies, inclusief de kanttekeningen die u maakt over de kritieke prestatie-indicatoren (KPI's), de klanttevredenheid en de manier waarop de raad geïnformeerd wordt. Op basis van uw conclusies beveelt u de raad aan ons de opdracht te geven in de verantwoording de afwijkingen ten opzichte van de vastgestelde KPI's te vermelden. Hierdoor wordt duidelijker waarom een bepaalde afwijking te zien is ten opzichte van wat verwacht was of nagestreefd werd. Dit geeft de raad bovendien input om de controlerende taak bij meldingen openbare ruimte een goede invulling te geven.

Zoals in het onderzoek al is beschreven, leveren wij dit jaar een nieuwe website op en gaan we werken met een vernieuwde meldingenapp. Hiermee kunnen we de succesratio beter meten. Aanvullend willen we onderzoeken op welke wijze we invulling kunnen geven aan het meten van de klanttevredenheid voor het proces meldingen openbare ruimte om hier vervolgens op een gedegen wijze invulling aan te geven. Deze data helpen ons om KPI's vast te stellen en beleidsmatige keuzes te maken. Na vaststelling van de KPI's kunnen we de raad beter informeren over eventuele afwijkingen.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de gemeentesecretaris,



Marjan van der Weij

de burgemeester,


Ellen van Selm

Nawoord van de Rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie is blij met de bestuurlijke reactie waaruit blijkt dat het college zich kan vinden in de aanbevelingen die wij aan de raad voorstellen. We denken dat het meerwaarde heeft dat er meer inzicht is in de meldingen openbare ruimte aan de hand van de (afwijkingen ten opzichte van de) kritische prestatie indicatoren en zijn verheugd dat de hiervoor benodigde nieuwe website, de nieuwe meldingen app en plannen voor klanttevredenheidsonderzoek al gemaakt worden. We hopen van harte dat uw raad na lezing van ons rapport onze conclusies deelt en de aanbevelingen overneemt.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Met enige regelmaat faciliteert de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) onderzoek ten behoeve van de leden. Het betreft onderwerpen waarvan aangenomen kan worden dat deze relevant zijn voor verschillende gemeenten. Deelnemende rekenkamers en rekenkamercommissie kunnen met gebruikmaking van de basisresultaten die geleverd worden door een door de NVRK gekozen onderzoeksbureau hun eigen onderzoeksrapporten afronden met conclusies en aanbevelingen.

Een bijkomend voordeel van deze aanpak is dat de verschillende gemeenten op dezelfde wijze informatie over hun prestaties verkrijgen, hetgeen de mogelijkheid biedt om die prestaties tussen die gemeenten te vergelijken.

In juli 2020 heeft de rekenkamercommissie van Opsterland, maar ook die van Ooststellingwerf en Weststellingwerf, de NVRK gemeld dat zij mee willen doen met het onderzoek Meldingen Openbare Ruimten. In totaal deden rekenkamers en rekenkamercommissies van 51 gemeenten mee aan het onderzoek Meldingen Openbare Ruimten.

1.2 Achtergrond van dit onderzoek

Vanuit maatschappelijk perspectief is onderzoek naar meldingen openbare ruimte van belang. Burgers verwachten van hun gemeente dat deze de verantwoordelijkheid neemt voor een goed beheer van de openbare ruimte. Dat betreft onder meer dat straatmeubilair zoals bankjes of speelgelegenheden, in goede staat beschikbaar is. Ook dienen bewegwijzering en verlichting in orde te zijn, evenals verkeersborden e.d. De aanwezigheid van zwerfafval of verontreiniging, kapot straatmeubilair, onvoldoende verlichting, ontbrekende of kapotte bewegwijzering, problemen met de kwaliteit van stoepen en straten e.d. doen burgers ervaren dat er tekortkomingen zijn in de openbare ruimte. Zij kunnen daarvan melding doen bij hun gemeente. Vervolgens verwacht men dat de gemeente adequaat op de melding reageert en de gesignaleerde gebreken en tekortkomingen snel herstelt. Een adequate reactie is van invloed op het beeld dat burgers van hun gemeente hebben, en is daarmee van belang voor een goede relatie tussen de gemeente en de inwoners. Voor de gemeente is het daarom belangrijk om over een goed werkende procedure te beschikken om adequaat op meldingen van tekortkomingen in de openbare ruimte te kunnen reageren.

1.3 Afbakening van het onderzoek

Het onderzoek richt zich specifiek op het beleid, de registratie, de afhandeling, de evaluatie en verantwoording van meldingen openbare ruimten in de jaren 2018 en 2019. Ontwikkelingen voor 2020 en voornemens voor de jaren daarna worden meegenomen in het rapport.

1.4 Doel en vraagstelling

Het onderzoek moet inzicht verschaffen in het beleid en de organisatie van de gemeente Opsterland over de afhandeling van meldingen openbare ruimte. Vervolgens dient het onderzoek eveneens inzicht te geven in de resultaten van dit beleid en op welke wijze de raad geïnformeerd wordt over de resultaten. De resultaten worden vergeleken met de resultaten van de andere deelnemende gemeenten.

1. Op welke wijze geeft de gemeente Opsterland en de overige gemeenten beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de afhandeling van meldingen openbare ruimte?
2. Tot welke resultaten leidt dit beleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid van de afhandeling van meldingen?
3. Op welke wijze wordt de raad van Opsterland en de overige gemeenten geïnformeerd over de resultaten rondom de afhandeling van meldingen?

1.5 Onderzoeksverantwoording

Dit onderzoek is in opdracht van de NVRK uitgevoerd door PBLO. De rekenkamercommissie Opsterland heeft het onderzoek aangekondigd bij de gemeente en als tussenpersoon tussen PBLO en de contactpersoon van de gemeente gediend. De begeleiding van PBLO tijdens het onderzoek was in

handen van een begeleidingscommissie, aangevoerd door de NVRR. De stappen die PBQL heeft uitgevoerd om tot en beantwoording van de onderzoeksvragen te komen waren als volgt:

- Uitvraag middels een vragenlijst over indicatoren MELDINGEN OPENBARE RUIMTE proces, beantwoord door contactpersoon gemeente
- Analyse en database opbouw van resultaten alle meewerkende gemeenten
- Verificatiegesprek met betrokken contactperso(o)(n)(en) gemeente
- Oplevering algemene notitie en een gemeente specifieke factsheets

Op basis van de input van PBQL in een algemene notitie en de gemeente specifieke factsheets heeft de rekenkamercommissie ervoor gekozen deze informatie nog iets verder uit te werken, aangezien er uit de dataverzameling meer informatie beschikbaar is dan in de algemene notitie en de gemeente specifieke factsheets gerapporteerd wordt. Het rapport is opgebouwd uit delen van de algemene notitie van PBQL, delen van de gemeentespecifieke factsheets en aanvullende informatie die de rekenkamercommissie zelf nog hebben verzameld, geanalyseerd en opgeschreven.

PBLQ heeft ervoor gekozen geen normenkader op te stellen, gezien de grote diversiteit in beleid en beantwoording van de vragen. De rekenkamercommissie Opsterland vindt het wel zinvol om aan de hand van een normenkader (zie bijlage) de bevindingen te toetsen om zo onderbouwde conclusies te kunnen trekken.

Het onderzoeksrapport is conform het onderzoeksprotocol van de rekenkamercommissie voorgelegd aan de ambtelijke organisatie van de gemeente Opsterland om na te gaan of de feiten zoals beschreven in het rapport in het licht van de onderzoeksdoelstelling en -vraagstelling, juist en volledig zijn. Op- of aanmerkingen als gevolg van dit ambtelijk hoor en wederhoor zijn, na zorgvuldige afweging van de rekenkamercommissie, verwerkt. De wijze waarop de rekenkamercommissie dit gedaan heeft is middels een memorie van antwoord teruggekoppeld aan de gemeentelijke organisatie. Vervolgens is een analyse gemaakt en zijn de conclusies en aanbevelingen geschreven.

1.6 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 van dit rapport treft u informatie aan over het beleid met betrekking tot de meldingen openbare ruimte. Hoofdstuk 3 van het rapport beschrijft de uitvoering en afhandeling van de meldingen. In hoofdstuk 4 wordt gesproken over de verantwoording en rapportage aan de gemeenteraad en het college van B&W. In hoofdstuk 5 wordt naar de toekomst (2020 en verder) gekeken. De beantwoording van de onderzoeksvragen is opgenomen in de conclusies en aanbevelingen. In de bijlage vindt u het normenkader inclusief weging terug.

2 Beleid

In dit hoofdstuk beschrijven we de beleidsmatige en organisatorische aspecten van de afhandeling melding openbare ruimte. Hierin maken we onderscheid tussen de resultaten op landelijk niveau en de resultaten die specifiek voor *Opsterland* zijn. In deze volgorde zullen ze worden weergegeven in de tekst. Daarnaast zijn alle resultaten terug te lezen in tabel 1. Eerst zullen we ingaan op of er al dan niet expliciet beleid is. Daarna bespreken we de keuze voor het systeem van het doen van een melding openbare ruimte en vervolgens gaan we in op het inzicht in de klanttevredenheid. Hiermee wordt deelvraag 1 van het onderzoek beantwoord: *“Op welke wijze geven gemeenten beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de afhandeling van meldingen openbare ruimte?”*

2.1 Beleid - expliciet of niet

Beleid is op zichzelf een breed begrip. Daardoor werd de vraag hierover verschillend geïnterpreteerd door de deelnemende gemeenten. Uit de antwoorden op de vragenlijsten en de gevoerde verificatiegesprekken blijkt dat, landelijk gezien, vrijwel alle gemeenten over werkinstructies en procesbeschrijvingen beschikken voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte maar dat een veel kleiner aantal gemeenten daadwerkelijk beleid rondom meldingen openbare ruimte heeft vastgelegd in bijvoorbeeld een nota. Zoals uit tabel 1 naar voren komt is er in *Opsterland* sprake van een beleidsnota m.b.t. meldingen openbare ruimte. Daarnaast is er een procesbeschrijving voor het beleid beschikbaar maar geen werkinstructie.

2.2 Keuze voor een systeem

Landelijk gezien gebruiken vrijwel alle deelnemende gemeenten een geautomatiseerd systeem om de meldingen te registreren, in de organisatie uit te zetten en af te handelen. Er bestaan echter grote verschillen tussen deze gemeenten in de toepassing, reikwijdte en omvang van dit systeem. Uit de vragenlijsten en de gesprekken blijkt dat een dergelijk systeem erg belangrijk is, en zo goed als alle onderdelen van de afhandeling van een melding beïnvloedt: de intake, de registratie, de afhandeling, de communicatie naar de burger en de rapportage binnen de organisatie. *Opsterland* maakt vanaf half 2018 gebruik van een digitaal systeem om meldingen openbare ruimte in te registreren. Het gaat hierbij om Melddesk van Beheervisie.

2.3 Inzicht in klanttevredenheid

Uit het landelijke onderzoek blijkt dat het meten van de klanttevredenheid zelden structureel gebeurt en sterk samenhangt met het gebruikte informatiesysteem. In veel gemeenten wordt de klanttevredenheid periodiek gemeten in een klanttevredenheidsonderzoek naar de dienstverlening in het algemeen, waarin vragen over meldingen openbare ruimte al dan niet opgenomen zijn. Wanneer er sprake is van persoonlijk contact over de afhandeling met de melder, wordt de klanttevredenheid niet officieel vastgelegd, maar hebben gemeenten wel een beeld van de tevredenheid bij de melder. In enkele gemeenten biedt het ingerichte proces voor de behandeling van een melding ook de mogelijkheid om na afloop de melder direct een korte vragenlijst te sturen waarmee de behandeling wordt beoordeeld. Gezien deze veelzijdigheid, in combinatie met het beperkt aantal gemeenten dat inzicht heeft in de klanttevredenheid, wordt in de rapportage van PBQL afgezien van het vermelden van bevindingen die de geregistreerde klanttevredenheid tussen gemeenten vergelijken. In dit rekenkamerrapport zal dezelfde lijn gevolgd worden. In *Opsterland* wordt de klanttevredenheid op het gebied van meldingen openbare ruimte niet periodiek onderzocht. Er wordt op dit moment geen klanttevredenheidsonderzoek gedaan omdat de methode die hiervoor gebruikt werd niet voldeed. Er kwam weinig respons, waarschijnlijk omdat de manier van meten te uitgebreid was geeft de gemeente aan. Bij de implementatie van een nieuwe website is het wel de bedoeling dat er ook weer klanttevredenheidsonderzoek gedaan gaat worden. Op welke manier is alleen nog niet duidelijk. Uit de navolgende tabel blijkt dat maar weinig gemeenten zogenaamde Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) hanteren om daarmee de ontwikkelingen in het aantal meldingen, de afhandelingssnelheid of de klanttevredenheid aan te sturen. *Opsterland* geeft aan dat er geen KPI's zijn vastgelegd. Niet voor het aantal meldingen, niet voor de afhandelingssnelheid en ook niet voor de klanttevredenheid.

Tabel 1. Vragen en antwoorden m.b.t. beleid meldingen openbare ruimte

	Opsterland	Alle Gemeenten*
Er is beleid voor de afhandeling van meldingen m.b.t. de openbare ruimte	JA	37 van 49 ¹
Het beleid is vastgelegd in een beleidsnota	JA	39%
Er is een procesbeschrijving voor het beleid	JA	57%
Er zijn werkinstructies voor het beleid	NEE	61%
Het beleid is anders vastgelegd, namelijk	NEE	10%
Het aantal meldingen wordt geregistreerd	JA	86%
De afhandelingsnelheid wordt geregistreerd	JA	86%
De klanttevredenheid wordt geregistreerd	NEE	22%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. (de reductie van het) aantal meldingen	NEE	31%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de afhandelingsnelheid	NEE	71%
Er is een KPI vastgelegd m.b.t. de klanttevredenheid	NEE	20%
De klant-tevredenheid wordt periodiek onderzocht	NEE	24%
Elke melder krijg de gelegenheid om de afhandeling van de melding te beoordelen.	NEE	20%

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord ².

¹ In de tabellen zal steeds over 49 gemeenten verslag worden gedaan, ondanks dat het aantal deelnemende gemeenten op 51 ligt. De reden daarvoor is dat de ambtelijke organisatie die werkzaam is voor de gemeenten Blaricum, Eemnes en Laren voor de jaren 2018 en 2019 de gegevens niet op het niveau van de afzonderlijke gemeenten kon specificeren. De resultaten van deze drie gemeenten worden daarmee als één gemeente gepresenteerd.

² Voor deze, en ook alle volgende tabellen, is relevant om te noemen dat het restant van het aantal gemeenten niet per sé het antwoord 'nee' heeft verstrekt. Andere mogelijkheden zijn bijvoorbeeld 'weet niet' of 'geen antwoord'.

3 Uitvoering

In dit hoofdstuk beschrijven we tot welke resultaten het beleid, besproken in hoofdstuk 2, leidt op het gebied van de organisatie rondom het doen van een melding openbare ruimte, de afhandeling van deze melding en het monitoren van de afhandeling. Hierin maken we onderscheid tussen de resultaten op landelijk niveau en de resultaten die specifiek voor *Opsterland* zijn. In deze volgorde zullen ze worden weergegeven in de tekst. Daarnaast zijn alle resultaten terug te lezen in tabel 2 (paragraaf 3.1), tabel 3 (paragraaf 3.2) en tabel 4 (paragraaf 3.3). Hiermee wordt deelvraag 2 van het onderzoek beantwoord: "Tot welke resultaten leidt dit beleid in termen van *tijdigheid en klantgerichtheid van de afhandeling van meldingen?*"

3.1 Organisatie

Manier van melden

Vanuit landelijk perspectief bekeken bieden de meeste gemeenten verschillende kanalen om een melding te doen. Vaak via het klantcontactcentrum, de website en in een aantal gevallen ook via een app of social media. Een aantal gemeenten heeft een sterke voorkeur voor onlinekanalen, onder meer omdat alle processen online goed ingericht zijn en alle meldingen zo goed in het systeem terechtkomen. Meldingen aan de balie worden in veel gemeenten ook in behandeling genomen. Vaak wordt er echter direct ook een uitleg gegeven van de onlinekanalen die men kan gebruiken voor het doen van een melding, zodat de melder in de toekomst ook online meldingen kan doen. Voor een aantal gemeenten zijn privacyoverwegingen juist een reden om de onlinemogelijkheden niet uit te breiden naar bijvoorbeeld een app. Zo stellen ze bijvoorbeeld dat een app aanvullende data verzamelt, bijvoorbeeld over de locatie van een inwoner. Indien de inwoner dat niet weet of daar onvoldoende toestemming voor geeft, kan dit problemen opleveren. Melders die een melding doen op straat bij een gemeentemedewerker worden meestal doorverwezen naar de officiële kanalen. Dit is afhankelijk van de grootte van een gemeente. Een (relatief kleine) deelnemende gemeente geeft bijvoorbeeld aan ook meldingen in behandeling te nemen die mondeling bij de burgemeester worden gedaan, omdat deze ook portefeuillehouder is voor dit type meldingen.

Opsterland heeft een divers aanbod van manieren waarop meldingen openbare ruimte gedaan kunnen worden. De melding kan digitaal, fysiek, telefonisch, door eigen (buitendienst)medewerkers of via email worden gedaan. De meldingen die niet digitaal worden gedaan, worden door het KCC ingevoerd in de melddesk applicatie van Beheervisie. In het grootste gedeelte van de gemeenten die meededen aan dit onderzoek is het mogelijk om meldingen te doen zowel bij de gemeente als bij externe partijen. In *Opsterland* is dit ook het geval. In 46 van de 49 deelnemende gemeenten is voorzien in de mogelijkheid dat mensen met een beperking (zoals slechtzienden) een melding openbare ruimte kunnen doen. In *Opsterland* is ook voorzien in deze mogelijkheid voor mensen met een beperking.

(Beleids)sturing door gebruik van data

De essentie van een registratiesysteem is dat meldingen daadwerkelijk worden vastgelegd en dat er teruggekeken kan worden welke meldingen er gedaan zijn. Dat is in het overgrote deel van de deelnemende gemeenten het geval. In 47 van de 49 deelnemende gemeenten is er een overzicht beschikbaar van de meldingen die gedaan zijn. De logische vervolgvraag hierbij is of de gemeente die zo'n registratiesysteem gebruiken, de beschikbare informatie ook betrekken bij het maken van beleid over het beheer van de openbare ruimte. 25 van de 49 deelnemende gemeenten maken melding van een (datagedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen

Opsterland heeft, net als het overgrote deel van de deelnemende gemeenten, een digitaal registratiesysteem. Vervolgens wordt de vraag relevant welke mogelijkheden het registratiesysteem dan biedt m.b.t het gebruik van de geregistreerde data. De registratie van *Opsterland* biedt een zeer compleet pakket aan mogelijkheden om inzicht te krijgen in het aantal meldingen, de afhandeling van de meldingen, de afhandelingssnelheid van de meldingen en om de meldingen te

specificeren naar categorie. Daarnaast is er de mogelijkheid om een relatie te leggen met eerdere meldingen. Deze informatie wordt gebruikt voor een datagedreven aanpak van preventief beheer openbare ruimte.

Tabel 2. Vragen en antwoorden m.b.t. kenmerken registratie meldingen openbare ruimte

	Opsterland	Alle Gemeenten*
Meldingen kunnen bij de overheid en/of externe partij worden gedaan	BEIDE	14 alleen gemeente 35 beide
Meldingen kunnen fysiek (aan de balie) worden gedaan	JA	92%
Meldingen kunnen telefonisch worden gedaan	JA	100%
Meldingen kunnen via de website worden gedaan	JA	100%
Meldingen kunnen via een App worden gedaan	JA	73%
Meldingen kunnen via sociale media worden gedaan	JA	86%
Meldingen kunnen door eigen buitenmedewerkers worden gedaan	JA	96%
Meldingen kunnen op een andere manier worden gedaan, namelijk	JA	22%
Er is voorzien in de mogelijkheid dat mensen met een beperking (zoals slechtzienden) melding kunnen doen	JA	46 van 49 gemeenten
Er is een overzicht van welke meldingen zijn gedaan	JA	47 van 49 gemeenten
De registratie biedt de mogelijkheid om een relatie te leggen met eerdere meldingen	JA	76%
De registratie biedt de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen in het aantal meldingen	JA	80%
De registratie biedt de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de afhandeling van de meldingen	JA	69%
De registratie biedt de mogelijkheid om de afhandelingssnelheid te monitoren	JA	80%
De registratie biedt de mogelijkheid om meldingen te specificeren naar categorieën	JA	94%
Er is een (datagedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen	JA	25 van 49 gemeenten

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

3.2 Afhandeling

Toewijzen en behandelen

Uit het landelijke beeld komt naar voren dat wanneer de melding openbare ruimte binnenkomt, deze eigenlijk altijd in het informatiesysteem van de gemeente wordt gezet. Hiervoor worden diverse systemen gebruikt, afhankelijk van de wensen van de gemeente. Uit de vragenlijsten en de verificatiegesprekken met alle deelnemende gemeenten komt naar voren dat de melding uiteindelijk bij een team of afdeling terecht komt die verantwoordelijk is voor de uitvoer. Over het algemeen wordt een specifieke melding aan één medewerker toegewezen die verantwoordelijk is voor het hele proces rondom de oplossing, inclusief het aansturen van externe partijen en de terugkoppeling aan de melder. Bij gebrek aan gemeentelijke capaciteit of expertise worden incidenteel externe partijen als aannemers ingeschakeld, maar soms wordt de uitvoering ook structureel uitbesteed aan aannemers. Indien de klus groter is dan verwacht of er moet capaciteit worden ingehuurd, dan gaat hieraan vaak eerst intern overleg aan vooraf. De voortgang van de behandeling wordt meestal niet vanuit een centraal punt gemonitord, de verantwoordelijkheid voor het monitoren ligt vaak bij de uitvoerende afdeling of bij de verantwoordelijk medewerker zelf.

In *Opsterland* is er inderdaad ook sprake van een systeem waarin de toewijzing van de afhandeling van de melding wordt vastgelegd. Daarnaast is het zo dat de afhandeling van de meldingen bij zowel de gemeente *Opsterland* zelf ligt als bij externe partijen.

Terugkoppelen

Een klantgerichte afhandeling van meldingen openbare ruimte vinden veel gemeenten een essentieel onderdeel van een goede dienstverlening. Klantgericht impliceert gemak en snelheid bij het melden, een goede berichtgeving over de afhandeling en de mogelijkheid om de afhandeling te beoordelen. Daarnaast streeft een aantal gemeenten naar persoonlijke communicatie via mail of telefoon in het kader van een klantvriendelijke afhandeling. De berichtgeving over de afhandeling verschilt tussen de deelnemende gemeenten. In sommige gevallen is de melder anoniem, of wil deze niet op de hoogte worden gehouden. Indien de melder bekend is en berichtgeving over afhandeling wil ontvangen, brengen sommige gemeenten de melder via geautomatiseerde berichten op de hoogte of melders krijgen een code waarmee ze zelf de status kunnen bekijken. Andere gemeenten streven er juist naar om de behandeling ook inhoudelijk toe te lichten, al dan niet met foto's. Ook kiest een aantal gemeenten ervoor om een alternatieve status te communiceren aan melder, bijvoorbeeld wanneer de melding niet in één keer kan worden opgelost of dat er bijvoorbeeld overleg plaatsvindt binnen de gemeente zelf. Vooral kleinere gemeenten zoeken vaak telefonisch contact met de melder over afhandeling of gaan op bezoek.

In *Opsterland* wordt de melder geïnformeerd over de registratie van de melding, mits er een emailadres aanwezig is en de melder aangegeven heeft dat hij of zij op de hoogte gehouden wil worden van de afhandeling. Indien dit is aangegeven wordt de melder, afhankelijk van de afhandeltermijn, tussentijds geïnformeerd en na afronding van de melding. Indien de melding niet wordt afgehandeld, wordt de melder ook geïnformeerd inclusief reden van niet afhandelen. In *Opsterland* is er niet specifiek een terugkoppelingsmogelijkheid m.b.t. tevredenheid gekoppeld aan de meldingen openbare ruimte. De melder kan gebruik maken van de algemene mogelijkheid op de website van de gemeente om een compliment achter te laten of een klacht door te geven.

Tabel 3. Vragen en antwoorden m.b.t. toewijzen, behandelen en terugkoppelen meldingen openbare ruimte

	Opsterland	Alle Gemeenten*
Er is een systeem waarin de toewijzing van de afhandeling van een melding wordt vastgelegd	JA	48 van 49
De behandeling van een melding is belegd bij de overheid en/of externe partij	BEIDE	14 gemeenten zelf 1 gemeente extern 34 gemeenten beide
De melder wordt geïnformeerd over de registratie van de melding	JA	98%
De melder wordt geïnformeerd over het in uitvoering nemen van de afhandeling van de melding	JA	78%
De melder wordt geïnformeerd over de afhandeling van de melding	JA	98%
De melder wordt geïnformeerd als de melding niet kan worden afgehandeld, of afhandeling niet noodzakelijk wordt geacht	JA	96%
De melding wordt geïnformeerd over andere status van de meldingen, namelijk	NEE	27%
Nadat een melding is afgesloten, kan de melder aangegeven of de afhandeling naar tevredenheid is geweest	NEE	19 van 49 gemeenten

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

3.3 Monitoring

Aantal meldingen

Het aantal meldingen blijkt sterk samen te hangen met het gemak waarmee gemeld kan worden, maar ook met aantal inwoners van de gemeente. Zo is er een gemeente binnen dit onderzoek die heeft geconstateerd dat er een verdubbeling in het aantal meldingen plaatsvond, nadat het melden door middel van een kaart mogelijk was gemaakt. Daarnaast relateren gemeenten in dit onderzoek

een toename in het aantal meldingen in 2020 vaak aan coronamaatregelen. ‘Coronameldingen’ betreffen enerzijds overlastmeldingen met betrekking tot de maatregelen en anderzijds meldingen over de leefomgeving, waarbij de veronderstelling is dat nu inwoners meer in en rond huis zijn, zij eerder gebreken in de directe leefomgeving constateren. Ook wordt verondersteld dat mensen nu meer tijd hebben om een melding te doen. Tot slot is het aantal melding onderhevig aan wijzigingen in beleid of veranderingen in het algemene niveau van de dienstverlening. Zo zijn er gemeenten die verwachten dat er vanwege bezuinigingen meer meldingen zullen plaatsvinden, omdat de bezuinigingen te koste zullen gaan van de kwaliteit van het beheer van de openbare ruimte.

Zoals in tabel 4 te zien is, heeft *Opsterland* aanzienlijk minder meldingen dan het gemiddelde van de deelnemende gemeenten. Dit zal deels samenhangen met het aantal inwoners van de gemeente en deels met het gemak van melden. We hebben eerder al kunnen zien dat *Opsterland* veel mogelijkheden heeft tot het doen van een melding openbare ruimte. Vanaf half 2018 werd het veel makkelijker om deze meldingen te doen. Dit verklaart voor een deel het lage aantal meldingen in 2018, en ook de aanzienlijke stijging in 2019.

Er is een beperkt aantal vragen gesteld over de verwachtingen met betrekking tot de ontwikkeling van het aantal meldingen in 2020. Aangezien ten tijde van het onderzoek het jaar al ‘over de helft’ was, konden veel gemeenten hier onderbouwde uitspaken over doen. De bijzondere omstandigheden vanwege corona waren naar mening van betrokken ambtenaren zeer zeker van invloed op de aard en het aantal meldingen. Opmerkelijk genoeg wordt in sommige gemeenten verwacht dat het aantal meldingen vanwege de corona-omstandigheden sterk toenemen, terwijl in andere gemeenten juist de verwachting is dat het aantal meldingen zal afnemen.

In *Opsterland* geeft men aan dat er door corona-omstandigheden minder meldingen te verwachten zijn. Daarnaast speelt een daling in het aantal meldingen openbare ruimte die betrekking hebben op de eikenprocessierups een rol.

Afhandelingsduur

Met betrekking tot het monitoren van de afhandeling van meldingen openbare ruimte blijkt uit dit onderzoek dat lang niet alle deelnemende gemeenten de afhandelingsduur bijhouden. Hier zijn verschillende redenen voor. Zo zijn er specifieke meldingen waarbij het nuttig is om de afhandeling ervan ‘op te sparen’ totdat er enig volume is en de meldingen allemaal tegelijkertijd kunnen worden behandeld. Voor andere meldingen geldt dat die soms beter in een ander seizoen (met name met betrekking tot groenbeheer) kunnen worden behandeld. Daarnaast blijkt er sprake van enige ruis in de verkregen gegevens over de afhandelingsduur. Niet altijd is duidelijk of de gemeenten in kwestie kalenderdagen of werkdagen bedoelen. Ook in de verificatiegesprekken kon niet elke gemeente hierover uitsluitel bieden. Om die reden hebben de resultaten over afhandelingsduur slechts beperkte waarde.

In *Opsterland* is het wegens een halverwege 2018 nieuw ingevoerd meldings- en registratiesysteem niet bekend wat de gemiddelde afhandelingsduur voor meldingen openbare ruimte was. In 2019 is de maximale afhandelingsduur die nagestreefd wordt 10 werkdagen. Er is geen gemiddelde afhandelingsduur gerapporteerd.

Tabel 4. Vragen en antwoorden m.b.t. monitoring meldingen openbare ruimte

	Opsterland	Alle Gemeenten*
Aantal meldingen in 2018 (per 1000 inwoners)	47	126
Aantal meldingen in 2019 (per 1000 inwoners)	88	142
Gemiddelde afhandelingsduur in 2018 (in dagen)	Niet bekend	13
Gemiddelde afhandelingsduur in 2019 (in dagen)	10**	16
Het aantal meldingen in 2020 vertoont (voor zover nu te overzien) een ander patroon dan de voorgaande jaren	JA	67%
De aard van de meldingen in 2020 vertoont (voor zover nu te overzien) een ander patroon dan de voorgaande jaren	JA	47%

	Opsterland	Alle Gemeenten*
Het gewijzigde patroon in 2020 wordt (mede) veroorzaakt door de gewijzigde omstandigheden vanwege de Coronamaatregelen	JA	53%
Het aantal meldingen in 2020 wijkt af van het aantal meldingen in 2019	LAGER	35 hoger, 11 gelijk, 3 lager

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

* de maximale afhandelingsduur waarnaar gestreefd wordt.

4 Verantwoorden

In dit hoofdstuk beschrijven we op welke wijze de raad geïnformeerd wordt over de meldingen openbare ruimte en de resultaten rondom de afhandeling van deze meldingen. Hierin maken we onderscheid tussen de resultaten op landelijk niveau en de resultaten die specifiek voor Opsterland zijn. In deze volgorde zullen ze worden weergegeven in de tekst. Daarnaast zijn alle resultaten terug te lezen in tabel 5. Hiermee wordt deelvraag 3 van het onderzoek beantwoord: “Op welke wijze wordt de raad van Opsterland en de overige gemeenten geïnformeerd over de resultaten rondom de afhandeling van meldingen?”

In de rapportage over meldingen openbare ruimte bestaan, opnieuw, grote verschillen tussen de deelnemende gemeenten. Dit verschil zit voornamelijk in rapportagefrequentie, de partij waaraan gerapporteerd wordt en de acties die aan een rapportage worden gekoppeld. Een aantal gemeenten geeft aan wekelijks te rapporteren. Deze rapportages dienen voornamelijk om de bedrijfsvoering rondom meldingen openbare ruimte te optimaliseren. De rapportages worden vaak ook naar de directie van een specifieke afdeling gestuurd. Een kleiner deel van de deelnemende gemeenten rapporteert op periodieke basis aan de gemeenteraad of het college van B&W, meestal in een bredere rapportage over de dienstverlening of in de P&C cyclus. Incidenteel krijgen gemeenten raadvragen, soms omdat het een kleine gemeente betreft en raadsleden privé kennis hebben genomen van de meldingen.

Opsterland geeft aan dat de afhandeling meldingen openbare ruimte jaarlijks geëvalueerd worden en dat aan de hand daarvan beeldkwaliteitsplan jaarlijks wordt geactualiseerd. Daarnaast wordt er in de reguliere P&C cyclus gerapporteerd over de meldingen openbare ruimte. Hierbij wordt aan zowel het college van B&W als aan de gemeenteraad gerapporteerd. Echter, deze rapportage geeft weinig inzicht in het onderwerp meldingen openbare ruimte. Ook wordt de betreffende wethouder regelmatig bijgepraat via het portefeuille overleg en stuurt de teamleider nadrukkelijk op de maximale afhandeltermijn van 10 werkdagen. Landelijk gezien evalueert ongeveer de helft van de gemeentes de afhandeling van de meldingen en rapporteert ongeveer 1/3 aan college van B&W en aan de gemeenteraad.

Tabel 5. Vragen en antwoorden m.b.t. evaluatie meldingen openbare ruimte

	Opsterland	Alle Gemeenten*
De afhandeling van meldingen wordt in een periodieke rapportage geëvalueerd	JA	55%
De afhandeling van meldingen wordt periodiek gerapporteerd aan het college van B&W	Deels	37%
De afhandeling van meldingen wordt periodiek gerapporteerd aan de gemeenteraad	Deels	37%

* weergegeven is het aandeel gemeenten dat op deze vraag 'ja' heeft geantwoord.

5 Toekomst

In dit hoofdstuk stippen we kort de toekomst aan. Dit onderwerp is niet meegenomen in de vragenlijsten die door PBQL naar de deelnemende gemeenten zijn verstuurd. Maar, tijdens de verificatiegesprekken die plaatsgevonden hebben met de contactpersonen van de deelnemende gemeenten werd een interessant kijkje geboden in de ontwikkelingen voor de toekomst. Allereerst werd duidelijk dat veel deelnemende gemeenten bezig zijn hun dienstverlening te optimaliseren, zo ook hun processen rondom meldingen openbare ruimte. Overgang naar een nieuw systeem is bij uitstek de meest genoemde verandering. Het gaat voornamelijk om systemen die meer data verzamelen en kunnen verwerken. De meeste gemeenten hebben dan ook een wens om in de toekomst meer datagedreven te gaan werken met de aanvullende gegevens die ze vergaren door het gebruik van nieuwe systemen. Ook preventieve communicatie naar bewoners is een onderdeel van datagedreven werken. Daarnaast ondersteunt het de snelheid van processen. In een aantal gemeenten wordt momenteel AI toegepast bij het verwerken van de meldingen, met de wens dit meer uit te bouwen. Ook zijn er initiatieven waar de focus ligt op datadeling met andere partijen in het kader van samenwerking. Zo loopt er bij een van de deelnemende gemeenten een pilot waarbij er gekeken wordt hoe meer eigenaarschap voor de buitenruimte gecreëerd kan worden.

Opsterland levert op korte termijn een nieuwe website op. Dit is onderdeel van de Interne Visie Online Dienstverlening 2020 - 2022. Na oplevering willen ze weer opnieuw beginnen met onderzoek naar de klanttevredenheid bij het doorlopen van het proces melding openbare ruimte. Ook willen ze de succesratio gaan meten; e.g. hoeveel procent van de melders komt tot het einde van een melding openbare ruimte. Er wordt ook een vernieuwde meldingenapp gelanceerd, waarbij verbeteringen in de look and feel zijn aangebracht. Daarnaast wordt er meer data gegenereerd waarmee beleidsmatige keuzes gemaakt gaan worden. Hierbij hoort het vaststellen van KPI's en het communiceren van deze KPI's naar de inwoners en ondernemers van de gemeente. Dit laatste is een prioriteit voor 2021.

Bijlage 1: Normenkader

Norm	Beoordeling of aan de norm wordt voldaan
<p>Beleid De gemeente heeft beleid voor de afhandeling van meldingen opgesteld met indicatoren en k.p.i's voor aantal meldingen, afhandelingsnelheid en klanttevredenheid.</p>	<p>Deels aan voldaan: Er is sprake van een beleidsnota en een procesbeschrijving voor beleid. Er zijn geen KPI's, maar het is voor 2021 gepland deze op te stellen. Er is op dit moment ook geen klanttevredenheidsonderzoek, maar ook dit staat voor 2021 op de planning om opnieuw ingevoerd te worden.</p>
<p>Organisatie Het registratiesysteem voor meldingen is zodanig ingericht dat elke inwoner van de gemeente op een laagdrempelige wijze een melding over de openbare ruimte kan doen.</p>	<p>Aan voldaan: Er zijn meerdere manieren waarop een inwoner een melding openbare ruimte kan doen. Ook is er voorzien in een mogelijkheid voor mensen met een beperking om een melding te doen.</p>
<p>Afhandeling De gemeente hanteert een werkwijze waardoor meldingen snel en efficiënt worden afgehandeld en handelt conform eigen normen.</p>	<p>Deels aan voldaan: Er is een systeem van toewijzen en afhandelen waarin meldingen worden vastgelegd en afgehandeld. Er is echter geen KPI voor afhandelingsduur op dit moment. Er is geen informatie over de eigen gemeentelijke normen m.b.t. de afhandelingsduur. Dit ligt wel in de planning om opgesteld te worden in 2021.</p>
<p>Terugkoppeling De gemeente informeert de burger over de start van de afhandeling van de melding, gedurende het traject over het verloop en over de afloop van de behandeling.</p>	<p>Aan voldaan: De melder wordt geïnformeerd over de status van zijn of haar melding, mits er een emailadres aanwezig is en men aangegeven heeft op de hoogte gehouden te willen worden.</p>
<p>Evalueren De gemeente evalueert periodiek de afhandeling van de meldingen met behulp van informatie uit het registratiesysteem ten behoeve van verbeteringen in het beheer van de openbare ruimte en het hierover opgestelde beleid.</p>	<p>Aan voldaan: De gemeente evalueert periodiek en gebruikt de beschikbare informatie voor een data-gedreven beleidsaanpak.</p>
<p>Verantwoorden De raad ontvangt periodiek stuurinformatie over de afhandeling van meldingen openbare ruimte.</p>	<p>Grotendeels aan voldaan: Er wordt jaarlijks gerapporteerd aan de gemeenteraad. Echter, de informatie over meldingen openbare ruimte in de jaarrekeningen is beperkt.</p>

Bijlage 2: bronnen en literatuur

Lijst van bij het onderzoek betrokken functionarissen Opsterland

- Adviseur dienstverlening

Lijst gebruikte bronnen

- Melding doen (website)
- Schema categorieën - verantwoordelijke medewerker of partij
- Afhandeltermijn 2019 & Afhandeltermijn 2020
- Hoofdcategorie 2019 en 2020, subcategorie 2019 en 2020
- Presentatie melddesk applicatie
- Eindadvies projectgroep contact (definitief)
- Interne visie online dienstverlening 2020-2022
- Procesbeschrijving Meldingen openbare ruimte
- Begroting 2018
- Begroting 2019
- Begroting 2020
- Jaarstukken 2018
- Jaarstukken 2019
- Beeldkwaliteitsplan 2014-2018

Bijlage 3: Vragenlijst PBLQ Meldingen Openbare Ruimte

Informatie-uitvraag NVRR *DoeMee-onderzoek 2020*

Meldingen Openbare Ruimte

Versie Def - 13 juli 2020

Geachte heer/mevrouw,

Fijn dat uw gemeente deelneemt aan het NVRR DoeMee onderzoek 2020 naar Meldingen Openbare Ruimte.

Naast uw gemeente doen meer dan veertig andere gemeenten mee aan het onderzoek. PBLQ voert dit onderzoek uit in opdracht van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR). De rekenkamer van uw gemeente heeft zich aangemeld voor dit onderzoek, en deze informatie-uitvraag in de uw gemeente uitgezet. Via bijv. uw gemeentesecretaris is, mogelijk met meer tussenstappen, deze uitvraag bij u terecht gekomen.

De vraag die centraal staat in het onderzoek is: *Op welke wijze geven gemeenten beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de afhandeling van Meldingen Openbare Ruimte, tot welke resultaten leidt dit beleid en op welke wijze wordt hierover gerapporteerd aan de raad?* Voor uw lokale rekenkamer geven de uitkomsten inzicht in hoe het proces van Meldingen Openbare Ruimte in uw eigen gemeente is geregeld, en de mogelijkheid om de uitkomsten hiervan te vergelijken met de andere deelnemende gemeenten. Voor meer informatie zie <https://www.nvrr.nl/nvrr-doe-mee-onderzoek> (hier kunt u evt. ook het onderzoeksplan vinden voor meer achtergrond en uitleg over het onderzoek).

Wat wordt er van u verwacht?

PBLQ voert het onderzoek geheel uit voor uw lokale rekenkamer. Hiervoor zijn we afhankelijk van uw input. Hiervoor vragen we u het volgende:

- Het invullen en via e-mail opsturen van de bijgesloten vragenlijst in deze informatie-uitvraag (zie pagina 2 en verder).
- Het via e-mail opsturen van relevante documentatie (zie pagina 8).
- Het voeren van een verificatiegesprek over de onderzoeksgegevens met een medewerker van Adviesbureau PBLQ. Dit gesprek zal telefonisch of met videobellen plaats vinden, en maximaal een uur in beslag nemen. Dit gesprek wordt door een PBLQ-medewerker met u ingepland, nadat u de vragenlijst en documentatie heeft opgestuurd naar PBLQ.

Heeft u vragen, neemt u vooral contact op met het onderzoeksteam van PBLQ via DoeMee2020@pblq.nl. U kunt via dit mail adres direct een inhoudelijke vraag over het onderzoek stellen en/of een terugbelverzoek sturen. Eén van de medewerkers van het PBLQ onderzoeksteam neemt dan zo snel mogelijk contact met u op.

Vriendelijke groet,

Het onderzoeksteam - PBLQ

DoeMee2020@pblq.nl

Deel I - Vragenlijst

Deze gesloten vragenlijst geeft een snel overzicht van een aantal indicatoren van het meldproces in de deelnemende gemeente. De vragenlijst is zo opgesteld dat een goed ingevoerde medewerker van de ambtelijke organisatie deze snel in kan vullen. Deze medewerker is bijvoorbeeld een afdelingsmanager, procescoördinator, etc. Een aantal aandachtspunten:

- De vragenlijst bestaat uit verschillende soorten gesloten vragen:
 - *Ja / Nee*
 - *Meerkeuze A,B,C,...*
 - Numeriek (bijv. aantallen meldingen of dagen)
- Voor het invullen geldt: weet u het antwoord op een vraag niet, maakt u dan de antwoordruimte dan leeg en vult u een **X** of een **?** in.
- Naast elke vraag is er ruimte in een extra kolom waar u gevraagd wordt te verwijzen naar de specifieke bron van deze informatie in de te verstrekken relevante documentatie.
- Het onderzoek richt zich op meldingen in het algemeen, een uitsplitsing in allerlei soorten meldingen valt buiten de scope van dit onderzoek. Probeer u dan ook zo veel mogelijk te antwoorden voor alle meldingen openbare ruimte gezamenlijk.

Begripsbepaling Meldingen Openbare Ruimte:

Onder openbare ruimte verstaan wij de publiek toegankelijke fysieke buitenruimte, waarvoor uw gemeente als overheid verantwoordelijk is voor het beheer ervan. Meldingen zijn berichten die u van personen ontvangt over de Openbare Ruimte - bijvoorbeeld over defect straatmeubilair, gedumpt afval of overlast. Het kan zijn dat uw gemeente tevens berichten ontvangt waarvan verantwoordelijkheid voor de afhandeling bij een andere overheid of organisatie ligt, hierover is tevens een vraag opgenomen. Voor het onderzoek gaan we er vanuit dat iedereen meldingen kan doen, algemeen geldt namelijk dat dit niet is voorbehouden aan inwoners van een specifieke woonplaats, en dat een melding veelal ook anoniem gedaan kan worden.

Algemeen

Vraag	Antwoord
Naam gemeente	<i>Invullen door respondent</i>
Contactpersoon ambtelijke organisatie	<i>Naam: Functie: Emailadres: Tel.nr:</i>

A. Beleid en Registratie

Vraag/Onderwerp	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
1. Heeft uw gemeente beleid opgesteld voor de afhandeling van meldingen m.b.t. de openbare ruimte? (bijv. coalitieakkoord, beleidsnota's, procesbeschrijvingen, werkinstructies, etc.)	<i>Ja / Nee</i>	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel - II (p.8)</i>
2. Heeft uw gemeente indicatoren (KPI's) opgesteld voor het MOR-proces? (bijv. aantal meldingen, afhandelingssnelheid, klanttevredenheid)	<i>Ja / Nee</i>	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel - II (p.8)</i>
3. Heeft uw gemeente doelstelling/streefwaarden vastgesteld voor deze indicatoren (KPI's)? (bijv. klanttevredenheidscijfer, max. afhandelingsduur, etc.)	<i>Ja / Nee</i>	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel - II (p.8)</i>
4. Is in dit beleid vastgelegd hoe er met de burgers (melders) wordt gecommuniceerd?	<i>Ja / Nee</i>	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel - II (p.8)</i>

B. Registratie Meldingen Openbare Ruimte

Vraag	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
5. Waar kan de melder een melding doen? A - Alleen bij uw gemeente (bijv. gemeentesite) B - Alleen bij een externe partij (bijv. externe app) C - Zowel bij uw gemeente als bij een externe partij.	A / B / C	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel - II (p.8)
6. Kan een melding worden gedaan... a) ... aan de balie (fysiek)? b) ... via de telefoon? c) ... via de website? d) ... via een speciale meld-App? e) ... via sociale media (whatsapp, facebook, etc.)? f) ... door eigen buitenmedewerkers (bijv. BOA's)? g) ... anders namelijk:.... Eigen antwoord invullen!	- a) Ja / Nee b) Ja / Nee c) Ja / Nee d) Ja / Nee e) Ja / Nee f) Ja / Nee g)	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel - II (p.8)
7. Kunnen mensen met een beperking (zoals slechtzienden) een melding doen?	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel - II (p.8)
8. Kan een melding gekoppeld worden aan eerdere meldingen (bijv. als hetzelfde issue vaker gemeld wordt)?	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel - II (p.8)
9. Biedt de registratie mogelijkheid voor het verkrijgen van overzicht... a) ... van welke meldingen zijn gedaan? b) ... van verschillende categorieën meldingen?	- - a) Ja / Nee b) Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel - II (p.8)
10. Biedt de registratie mogelijkheid voor het verkrijgen van inzicht in indicatoren (KPI's) opgesteld voor het MOR-proces? (bijv. overzichten/lijsten/dashboards van aantal meldingen, afhandelingsnelheid, klanttevredenheid)	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel - II (p.8)
11. Beschikt u over een (data-gedreven) aanpak om op basis van eerdere meldingen preventief beheer in de openbare ruimte toe te passen? (bijvoorbeeld: reinigingsploegen doe vaker plaatsen aan wanneer daar veel meldingen gedaan worden van straatvuil)	Ja / Nee	Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel - II (p.8)

C. Toewijzen, behandelen en terugkoppelen

Vraag	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
12. Beschikt uw gemeente over een systeem waarin de toewijzing van de afhandeling van een melding wordt vastgelegd (bijv. zaaksysteem, taakspecifieke applicatie)?	<i>Ja / Nee</i>	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel - II (p.8)</i>
13. Hoe is de afhandeling van een melding geregeld? A: Volledig door medewerkers van uw gemeente zelf. B: Deels eigen medewerkers, deels door externe partijen. C: Geheel door externe partijen (bijv. aannemers).	<i>A / B / C</i>	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel - II (p.8)</i>
14. Wordt de melder geïnformeerd... a) ... over de registratie van de melding? b) ... over het in uitvoering nemen van de melding? c) ... over de afhandeling en afsluiting van de melding? d) ... wanneer u als gemeente de melding niet kan afhandelen of dit niet noodzakelijk acht? e) ... op een ander moment, namelijk:.... Eigen antwoord invullen !	- <i>a) Ja / Nee</i> <i>b) Ja / Nee</i> <i>c) Ja / Nee</i> <i>d) Ja / Nee</i> - <i>e) ...</i>	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel - II (p.8)</i>
15. Kan de melder nadat een melding is afgesloten aangeven of de afhandeling naar tevredenheid is geweest (bijv. via online of in app geven van een rapportcijfer, tevredenheidsscore, etc.)?	<i>Ja / Nee</i>	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel - II (p.8)</i>

D. Monitoren

Vraag	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
16. Hoeveel meldingen openbare ruimte kreeg uw gemeente in: a) het jaar 2018? b) het jaar 2019?	- - a) ## meldingen b) ## meldingen	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel - II (p.8)</i>
17. Wat was de gemiddelde afhandeldingsduur van een melding in: a) het jaar 2018 b) het jaar 2019	- - a) ## dagen b) ## dagen	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel - II (p.8)</i>
18. Wat was de klanttevredenheid over meldingen openbare ruimte in: a) het jaar 2018 b) het jaar 2019 (Noteert u hier de in uw gemeente gehanteerde maat. Dit kan bijv. een gemiddeld rapportcijfer, 1-5 score, of andere maat zijn.)	- - a) b)	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel - II (p.8)</i> <i>Kunt u bij een cijfer score aangeven wat de schaal is? Een 3 op een 1-5 score is immers een voldoende, bij een rapportcijfer is een 3 natuurlijk een onvoldoende.</i>
19. Ziet u ten opzichte van andere jaren <u>in 2020</u> tot dusver... a) ...ander type/aard van meldingen? b) ...verandering in aantal meldingen? c) ...worden evt. veranderingen (mede veroorzaakt door veranderde omstandigheden vanwege de Corona-Maatregelen?	- - a) Ja / Nee b) meer/minder c) Ja / Nee	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel - II (p.8)</i>

E. Evalueren en verantwoorden

Vraag	Antwoord	Verwijzing naar documentatie
20. Evalueert uw gemeente periodiek de afhandeling van meldingen in een rapportage? A: Nee, helemaal niet B: Ja, dit gebeurt jaarlijks C: Ja, dit gebeurt eens per 4 jaar (collegeperiode) D: Anders namelijk. Eigen antwoord invullen!	- - A/B/C/D	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel - II (p.8)</i>
21. Rapporteert u vanuit de organisatie periodiek aan het college van B&W over de afhandeling van meldingen? A: Nee, helemaal niet B: Ja, dit gebeurt jaarlijks C: Ja, dit gebeurt eens per 4 jaar (collegeperiode) D: Anders namelijk. Eigen antwoord invullen!	- - A/B/C/D	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel - II (p.8)</i>
22. Rapporteert u periodiek aan de gemeenteraad over de afhandeling van meldingen? A: Nee, helemaal niet B: Ja, dit gebeurt jaarlijks C: Ja, dit gebeurt eens per 4 jaar (collegeperiode) D: Anders namelijk. Eigen antwoord invullen!	- - A/B/C/D	<i>Noteert u hier één of meer document(en) / webpagina('s) waarin op dit onderwerp wordt ingegaan. Deze stuurt u mee met de ingevulde vragenlijst. Zie verder deel - II (p.8)</i>

Als respondent stuurt u via e-mail (DoeMee2020@pblq.nl) deze vragenlijst op naar het onderzoeksteam van PBLQ:

- o Slaat u dit document alstublieft op als Gemeente_Vragenlijst_DoeMee2020.docx (bijvoorbeeld: *Amersfoort_Vragenlijst_DoeMee2020.docx*)

LET OP: Samen met de vragenlijst stuurt u de relevante documentatie via e-mail mee. Vult u hiervoor eerst nog de documentatielijst op de volgende bladzijde in!

Deel II - Documentatielijst

In deel I heeft u gesloten vragen beantwoord, en waar van toepassing een verwijzing naar relevante documentatie en/of webpagina's opgenomen. In de tabel onderaan deze pagina:

- geeft u een overzicht van deze documentatie,
- noteert u het type (zie suggesties onder de tabel),
- en noteert u eventueel waarom deze documentatie relevant is, door bijvoorbeeld te verwijzen naar een vraag (Bijv: A-3), of kort te beschrijven voor welk (deel)onderwerp het document relevant is.

Van deelnemende gemeentes wordt verwacht dat zij een globale check uitvoeren op de te versturen documentatie op:

- Actualiteit (Cijfers/Kengetallen zijn niet van voor het jaar 2018. Overige documentatie - bijvoorbeeld van voor het jaar 2018 mag wel meegestuurd worden, mits deze documenten nog actueel/geldig zijn)
- Relevantie (Documentatie bevat -enige- inhoud betreffende Meldingen Openbare Ruimte)

In de onderstaande tabel wordt u gevraagd om een overzicht te geven van deze en evt. andere documentatie die u wilt aanleveren voor het verdiepende onderzoek. U stuurt alle documentatie via e-mail naar de onderzoekscommissie via DoeMee2020@pblq.nl .

Naam	Type	Waarom relevant
- voorbeeld1.pdf	<i>Beleidsdocument</i>	<i>Noteert u hier waarop deze informatie relevant is. U kunt dit als onderwerp uitschrijven, of u kunt hiervoor verwijzen naar één of meer vragen uit de vragenlijst.</i>
- voorbeeld2.nl	<i>Webpagina</i>	<i>Bijv. meld-website gemeente</i>
- voorbeeld3.docx	<i>Werkinstructie</i>	<i>Bijv. B7, C13</i>
-		
-		

Suggesties documentatie:

Het onderzoeksteam doet hieronder een aantal suggesties van verschillende typen documentatie /informatiebronnen:

- Beleidsdocumentatie zoals:
 - Coalitieakkoord
 - Meerjarenvisies en of jaarplannen van betrokken vakafdelingen zoals:
 - § Leefomgeving
 - § Toezicht / Handhaving
 - § Ect.

- Jaarrapportages/verslagen/overzichten bevattende:
 - Kwalitatieve en/of kwantitatieve overzichten van Meldingen Openbare Ruimte
- Werkinstructies voor het proces Meldingen Openbare Ruimte binnen uw gemeente.
- Webpagina's. Bijvoorbeeld:
 - De meldpagina op de website van de decentrale overheid (gemeente, waterschap, provincie)
 - Meldpagina van externe platformen/app-aanbieders (bijv. buitenbeter.nl)